HS 1202/01.12

Meer informatie vindt u op NSHispeed.nl

Geldig vanaf januari 2012

Tariefvoorwaarden internationale treintickets

België en Luxemburg

Hispeed

NSHispeed.nl

Tariefvoorwaarden van uw internationale treintickets

België en Luxemburg

Wij willen u graag zo goed mogelijk informeren over uw internationale treinticket. Daarom hebben wij de tariefvoorwaarden van de verschillende tariefsoorten op een rij gezet.
Internationale vervoerbewijzen zijn 1 maand geldig, tenzij anders vermeld bij het betreffende tarief/ product. Echter, het NS-traject tot/van het grenspunt moet binnen 1 dag zijn afgelegd. In geval van een directe Thalys, TGV of Eurostar aansluiting is een internationaal vervoerbewijs op het Nederlandse traject ook geldig op de dag voor of na de op het vervoerbewijs vermelde datum.

Gereserveerde plaatsen

Wanneer u een zitplaats heeft gereserveerd wordt u verzocht binnen 15 minuten na het instappen ook daar plaats te nemen. Indien u dit niet doet kan de trainmanager uw plaats aan een andere reiziger toewijzen.

Homeprint

Voor steeds meer treinen en tarieven kunnen de tickets zelf thuis worden uitgeprint. U bestelt de homeprint via www.NSHispeed.nl, NS Hispeed Telesales of via uw reisbureau. Dit kan zelfs tot kort voor vertrek.
U ontvangt een bevestiging van de homeprintboeking per e-mail. In deze e-mail vindt u een printbutton voor uw homeprintticket. Voor deze tickets gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

- De homeprint is op naam en niet overdraagbaar.
- De homeprint moet u voor aanvang van de reis op A4-formaat uitprinten.
- Controle vindt o.a. plaats op basis van identificatie. Neem uw geldige identiteitsbewijs mee, de trainmanager kan hierom vragen.
- Reizen is uitsluitend mogelijk op de door u geboekte datum (1 dag). Voor Thalys is reizen alleen mogelijk op de specifieke datum/trein combinatie.
- Voor omboeken en annuleren gelden de gebruikelijke voorwaarden van het tarief (zie de tabellen). Bij een verzoek tot terugbetaling binnen 2 dagen na ingangsdatum van het ticket zal terugbetaling plaatsvinden via de oorspronkelijke betaalwijze na deze 2 dagen i.v.m. nog te ontvangen controlegegevens. Deze regel geldt niet indien uw terugbetalingverzoek uitsluitend Thalys betreft.

Ticketless reizen

Voor een aantal treinen en trajecten kunt u ook ticketless reizen. U bestelt uw ticketless reis via www.NSHispeed.nl, NS Hispeed Telesales of via uw reisbureau. Meer informatie hierover vindt u op www.NSHispeed.nl.
Wanneer u ticketless reist met een NS Hispeed Card, Thalys TheCard of Thalys Ticketless kaart gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

- De ticketless reis is op naam en niet overdraagbaar.
- U dient de Ticketless kaart te tonen bij controle in de trein.
- Controle vindt o.a. plaats op basis van identificatie. Neem uw geldige identiteitsbewijs mee, de trainmanager kan hierom vragen.
- Reizen is uitsluitend geldig op de door u geboekte datum (1 dag). Voor Thalys is reizen alleen mogelijk op de specifieke datum/trein combinatie.
- Voor omboeken en annuleren gelden de gebruikelijke voorwaarden van het tarief (zie de tabellen). Bij een verzoek tot terugbetaling binnen 2 dagen na ingangsdatum van het ticket zal terugbetaling plaatsvinden via de oorspronkelijke betaalwijze na deze 2 dagen i.v.m. nog te ontvangen controlegegevens. Deze regel is van toepassing op ticketless reizen met de NS Hispeed Card en geldt niet bij terugbetaling van ticketless reizen met de Thalys TheCard of Thalys Ticketless kaart indien uw terugbetalingverzoek uitsluitend Thalys betreft.

Overboeking Thalys, Eurostar en TGV.

Op Thalys, Eurostar en TGV kennen minder voordelige tarieven vrij ruime voorwaarden qua omwisseling en terugbetaling. Sommige reizigers voelen zich dan niet genoodzaakt om voor het vertrektijdstip van de trein te annuleren. Om eventuele plaatsen op te vullen van “no show” reizigers kan het voorkomen dat als de gevraagde trein geheel volgeboekt is u een overboeking krijgt aangeboden. Dit is een reservering zonder zitplaats garantie. In overleg met de trainmanagers kunt u plaats nemen op niet bezette plaatsen, anders kunt u plaats nemen op de klapstoeltjes die zich aan het begin en aan het eind van de rijtuigen bevinden. Deze tickets zijn te herkennen aan de term “overboeking” op uw vervoerbewijs.

Wijzigingen voorbehouden

Reistips

Restitutie van gedeeltelijk gebruikte en niet gebruikte vervoerbewijzen

Heeft u reeds een vervoerbewijs gekocht en bent u plotseling verhinderd om op reis te gaan of maakt u maar gedeeltelijk gebruik van uw vervoerbewijs, dan kunt u onder bepaalde voorwaarden (afhankelijk van de tariefsoort)restitutie krijgen via uw oorspronkelijk verkooppunt

- Geheel ongebruikte vervoerbewijzen ingeleverd voor de ingangsdatum kunnen worden terugbetaald onder aftrek van € 5,- administratiekosten per vervoerbewijs.
- Geheel ongebruikte vervoerbewijzen ingeleverd vanaf de ingangsdatum tot 1 maand na de ingangsdatum worden onder bepaalde voorwaarden terugbetaald onder aftrek van € 5,- administratiekosten.
  Uitzonderingen: Benelux Jongere, Superdagretour en Weekendretour worden niet terugbetaald.
- Gedeeltelijk gebruikte of niet gebruikte vervoerbewijzen ingeleverd vanaf 1 maand tot maximaal 2 maanden na de ingangsdatum kunt u opsturen naar NS Hispeed Klantenservice. Op het te restitueren bedrag wordt afhankelijk van het soort tarief minimaal € 15,- per vervoerbewijs aan administratiekosten ingehouden. Vervoerbewijzen van € 15,- of minder worden niet terugbetaald. Het vervoerbewijs dient te zijn gewaarmerkt door bevoegd NS personeel of zijn voorzien van bewijsstukken bijvoorbeeld een bewijs van ander vervoer of een doktersverklaring.
- Bij speciale tarieven kunnen afwijkende bepalingen van toepassing zijn. Zie hiervoor de tabel voor Thalys.

Fiets mee

Naar de meeste bestemmingen in België en Luxemburg is het mogelijk om uw fiets mee te nemen m.u.v. Thalys. De kosten hiervan bedragen € 12,- per enkele reis, en € 24,- retour. Meer informatie over het meenemen van uw fiets vindt u op www.NSHispeed.nl. U kunt ook bellen met NS Hispeed Telesales 0900-9296 (€ 0,35 p.m. met een maximum van € 17,50) of u gaat langs bij de NS Hispeed-balie in de Tickets & Servicewinkel op de grotere stations,

Reisverzekering

Het is altijd verstandig een reisverzekering af te sluiten. Deze biedt meer zekerheid in geval van benodigde medische hulp, ongeval of het verlies van bagage. Een reisverzekering kunt u ook afsluiten via www.NSHispeed.nl.

Annuleringsverzekering

Aan bepaalde tariefsoorten zijn hoge annuleringskosten verbonden. Het is daarom raadzaam een annuleringsverzekering af te sluiten. Een annuleringsverzekering kunt u ook afsluiten via www.NSHispeed.nl.

Bagage

Het is naar en in Frankrijk verplicht om bagage in de trein te voorzien van een label met voor- en achternaam.

Huisdieren

Naar België en Luxemburg mag u een huisdier meenemen. Het vervoer van huisdieren is gebonden aan voorwaarden. Meer informatie vindt u op NSHispeed.nl. Bij de dierenarts kunt u vragen welke documenten vereist zijn.

Compensatie bij vertragingen

Reizigers kunnen, onder bepaalde voorwaarden compensatie krijgen in het geval dat een internationale trein een vertraging van één uur of meer oploopt. Er moet sprake zijn van een (deel van) grensoverschrijdend traject.

Vertraging van 60 t/m 119 minuten:	25% van de ticketprijs (enkele reis) voor het vertraagde traject.
Vertraging van 120 minuten of meer:	50% van de ticketprijs (enkele reis) van het vertraagde traject.

Wijzigingen voorbehouden

De compensatie wordt uitgekeerd in geld door middel van een overmaking op een bank of girorekening Aanvragen kunnen worden ingediend bij de Spoorwegonderneming waar uw ticket is gekocht of bij een van de betrokken vervoerders van uw internationale reis. Voor verdere informatie over deze regeling, de voorwaarden en de compensatie kijkt u op internet: www.NSHispeed.nl of belt u met NS Hispeed Telesales 0900-9296 (€ 0,35 p.m. met een maximum van € 17,50).

Compensatie bij vertraging Thalys

Vergoeding voor internationale reizen.

30 t/m 59 minuten:	20% van uw ticketprijs enkele reis in Thalys-tegoedbonnen.
60 t/m 119 minuten:	50% van uw ticketprijs enkele reis in Thalys-tegoedbonnen of 25% van uw ticketprijs enkele reis in geld.
120 minuten of meer:	100% van uw ticketprijs enkele reis in Thalys tegoedbonnen of 50% van uw ticketprijs enkele reis in geld.

Vergoeding voor binnenlandse reizen over het HSL traject.

15 t/m 29 minuten:	50% van uw ticketprijs enkele reis in Thalys-tegoedbonnen
30 t/m 59 minuten:	100% van uw ticketprijs enkele reis in Thalys-tegoedbonnen
60 minuten of meer:	100% van uw ticketprijs enkele reis in Thalys-tegoedbonnen of 50% van uw ticketprijs enkele reis in geld.

U ontvangt hiervoor in de trein een compensatie formulier. Dit formulier is ook te downloaden van www.NSHispeed.nl of verkrijgbaar bij de NS Hispeed-balie in de Tickets & Servicewinkel op de grotere stations.

Meer weten?

Reistips, advies voor vertrek, actuele informatie, informatie over gewijzigd treinverkeer, de internationale Treinplanner en informatie over voordelige tarieven vindt u op www.NSHispeed.nl.
U kunt op internet ook uw treintickets naar de meest gevraagde internationale treinbestemmingen kopen.
Voor meer informatie kunt u ook bellen met NS Hispeed Telesales 0900-9296 (€ 0,35 p.m. met een maximum van € 17,50) of u gaat langs bij de NS Hispeed-balie in de Tickets & Service winkel op de grotere stations.

Wijzigingen voorbehouden

Klantenservice

NS Hispeed streeft naar het constant verbeteren van de dienstverlening. Uw opmerkingen en suggesties over het reizen per trein zijn dan ook bijzonder welkom. Deze kunt u sturen aan:

NS Hispeed Klantenservice
Postbus 2552
3500 GN Utrecht

Wij wensen u een goede reis!

Voorwaarden

Op de vervoerovereenkomst(-en) tussen reiziger en vervoerder(s) zijn van toepassing de algemene- en specifieke voorwaarden van de desbetreffende vervoerder(s). Meerdere vervoerders kunnen partij zijn bij de in de vorige zin bedoelde overeenkomst(-en) en uw reis kan bestaan uit meerdere separate vervoerovereenkomsten, ook als gebruik wordt gemaakt van slechts één vervoerbewijs. Wij verwijzen u hiervoor naar www.NSHispeed.nl/voorwaarden of de verkooppunten. De voorwaarden worden op verzoek kosteloos toegestuurd. Vervoerovereenkomsten gesloten met de vervoerders NS Internationaal BV, HSA Beheer NV (die gebruik maken van de merknaam NS Hispeed), hebben uitsluitend betrekking op het vervoer met hogesnelheidstreinen of grensoverschrijdende treinen. Bij een overstap treedt dus mogelijk een overeenkomst met een andere vervoerder in werking. Op de in de vorige zin bedoelde vervoerovereenkomsten zijn van toepassing: de EU Verordening Reizigersrechten, de Algemene Voorwaarden NS Hispeed, de van toepassing zijnde Treinsoortvoorwaarden en de specifieke Tariefvoorwaarden.

Wijzigingen voorbehouden

België en Luxemburg

Tariefsoorten	Tariefvoorwaarden	Omboeken	Restitutie
Superdagretour	Niet geldig maandag t/m vrijdag vóór 9:00 uur, uitgezonderd 25 en 26 december, Nieuwjaarsdag, Koninginnedag, Hemelvaartsdag, 2e Paas- en Pinksterdag, en de maanden juli en augustus. Heen- en terugreis moeten over dezelfde route worden afgelegd	Als restitutie	Standaardregeling, zie blz. 1 onder "Restitutie van gedeeltelijk gebruikte en niet gebruikte vervoerbewijzen"
Weekendretour	Heenreis mogelijk op vrijdag, zaterdag en zondag; terugreis mogelijk op zaterdag of zondag. Onderbreken van de reis toegestaan mits de eindbestemming op dezelfde dag wordt bereikt. Heen- en terugreis moeten over dezelfde route worden afgelegd		
RailPlus	Railpluskorting op vertoon van een geldige RailPluskaart voor een internationale treinreis		
Benelux Jongere	t/m 25 jaar, alleen 2e klas in Nederland, België en Luxemburg. Niet geldig maandag t/m vrijdag vóór 9:00 uur, uitgezonderd de maanden juli en augustus		

Wijzigingen voorbehouden

Thalys voor reizen t/m 10 maart 2012

Tariefsoorten	Tariefvoorwaarden	Omboeken	Restitutie *) **)
Hi-Life	Geen	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
OptiWay	Geen	1x toegestaan t/m één dag vóór vertrek van de trein	50% kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot één uur na vertrek in het vertrekstation) Daarna geen restitutie
Senior	Reizigers van 60 jaar en ouder op de dag van de reis, op vertoon van een geldig legitimatiebewijs	1x toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna geen restitutie
Jongere	Reizigers 12 t/m 25 jaar oud op de dag van de reis, op vertoon van een geldig legitimatiebewijs		
Kid & Co	Per kind van 0 t/m 11 jaar mogen max. 2 volwassenen van 18 jaar of ouder tegen het Kid & Co tarief reizen. Te boeken t/m uiterlijk 1 dag voor vertrek	1x toegestaan tot uiterlijk 1 dag voor vertrek van de trein	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
Smoove	Enkele reis te boeken t/m uiterlijk 15 dagen voor vertrek, mits beschikbaar	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Kid 1 en Kid 2	Kinderen van 4 t/m 11 jaar en voor kinderen jonger dan 4 voor wie een eigen plaats gewenst wordt	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
Pass 1	U bent in het bezit van een InterRail pass, Eurail Pass, die het gehele Thalys traject omvat	1x toegestaan t/m het vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	25% kosten bij annulering voor vertrek van de trein en na vertrek van de trein
Pass 2	U bent in het bezit van een InterRail pass, Eurail Pass, France Rail Pass geldig voor slechts een deel van het afgelegde Thalys traject		
Adult & Co	Bestemd voor een groep van 3 tot 5 personen. Te boeken tot uiterlijk 1 dag voor vertrek	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Le Salon	Salon afdeling bestemd voor 1 tot 4 personen Te boeken tot 2 dagen voor vertrek	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
ThePass Business 1 of 2	U bent in het bezit van het abonnement ThePass Business 1 of 2	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie

Wijzigingen voorbehouden

Tariefsoorten	Tariefvoorwaarden	Omboeken	Restitutie *) **)
ThePass Weekend	U bent in het bezit van het abonnement ThePass Weekend	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Niet toegestaan
Wheelchair	Rolstoelpassagier	1x toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
Begeleider	Begeleider van een rolstoelpassagier, blinde- of anderszins gehandicapte reiziger		

*) Restitutie is, indien de voorwaarden dit toelaten, toegestaan tot 60 dagen na vertrek
**) Op gedeeltelijk niet gebruikte vervoerbewijzen wordt geen restitutie verleend

Thalys voor reizen vanaf 11 maart

Tariefsoorten	Tariefvoorwaarden	Omboeken	Restitutie *) **)
Flex	Enkele reis comfort 1	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
Semi-Flex	Enkele reis comfort 1 te boeken t/m uiterlijk 1 dag voor vertrek, mits beschikbaar	1 x toegestaan t/m één dag vóór vertrek van de trein	50% kosten bij annulering vóór vertrek van de trein Daarna geen restitutie
Senior	Reizigers van 60 jaar en ouder op de dag van de reis, op vertoon van een geldig legitimatiebewijs	1x toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna geen restitutie
Jongere	Reizigers 12 t/m 25 jaar oud op de dag van de reis, op vertoon van een geldig legitimatiebewijs		
Kid & Co	Per kind van 0 t/m 11 jaar mogen max. 2 volwassenen van 18 jaar of ouder tegen het Kid & Co tarief reizen. Te boeken t/m uiterlijk 1 dag voor vertrek	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
No-Flex	Enkele reis comfort 2 te boeken t/m uiterlijk 2 dagen voor vertrek, mits beschikbaar	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Kid 1 en Kid 2	Kinderen van 4 t/m 11 jaar en voor kinderen jonger dan 4 voor wie een eigen plaats gewenst wordt	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie

Wijzigingen voorbehouden

Tariefsoorten	Tariefvoorwaarden	Omboeken	Restitutie *) **)
Pass 1	U bent in het bezit van een InterRail pass, Eurail Pass, die het gehele Thalys traject omvat	1 x toegestaan t/m het vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	25% kosten bij annulering voor vertrek van de trein en na vertrek van de trein
Pass 2	U bent in het bezit van een InterRail pass, Eurail Pass, France Rail Pass geldig voor slechts een deel van het afgelegde Thalys traject		
Adult & Co	Bestemd voor een groep van 3 tot 5 personen Te boeken tot uiterlijk 1 dag voor vertrek	Niet toegestaan	Niet toegestaan
Le Salon	Salon afdeling bestemd voor 1 tot 4 personen Te boeken tot 2 dagen voor vertrek	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
ThePass Business 1 of 2	U bent in het bezit van het abonnement ThePass Business 1 of 2	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
ThePass Weekend	U bent in het bezit van het abonnement ThePass Weekend	Toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Niet toegestaan
Wheelchair	Rolstoelpassagier	1x toegestaan tot vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation)	Geen kosten bij annulering vóór vertrek van de trein (en tot 1 uur na vertrek in het vertrekstation). Daarna 50% restitutie
Begeleider	Begeleider van een rolstoelpassagier, blinde- of anderszins gehandicapte reiziger		

*)Restitutie is, indien de voorwaarden dit toelaten, toegestaan tot 60 dagen na vertrek
**) Op gedeeltelijk niet gebruikte vervoerbewijzen wordt geen restitutie verleend

Wijzigingen voorbehouden